

Opinnäytetyö

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoitaja

2014

Heidi Ilvonen & Anne Koivisto

ASIAKKAIDEN ODOTUKSET JA KOKEMUKSET KYLPLYLÄHOITOJEN TERVEELLISYYDESTÄ



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Heidi Ilvonen & Anne Koivisto

ASIAKKAIDEN ODOTUKSET JA KOKEMUKSET KYLPLYLÄHOITOJEN TERVEELLISYYDESTÄ

Ihmiset ovat nykypäivänä tietoisempia terveydestään ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Terveyden edistämisestä ollaan kiinnostuneempia ja hyvän terveyden ylläpitämiseksi haetaan erilaisia vaihtoehtoja. Terveys ja hyvinvointi voidaan liittää esimerkiksi kylpyläkäyntiin, jolloin voidaan puhua terveysmatkailusta. Opinnäytetyö on osa kansainvälistä WelDest- hanketta, joka keskittyy terveysmatkailuun. Hankkeen tavoitteena on vahvistaa matkailijoiden ja paikallisten asukkaiden hyvinvointia eri palveluiden keinoin. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata kylpylän asiakkaiden terveystietoisuutta sekä selvittää asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia kylpylähoitojen terveellisyydestä. Tavoitteena on WelDest- hankkeen tavoitteiden mukaisesti kuvata vapaa-ajan hyvinvointia ja terveyttä edistävää palvelutarjontaa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä oli teemahaastattelu. Haastattelut toteutettiin Naantalin kylpylässä haastatteleamalla satunnaisesti valittuja kylpylän asiakkaita (n=12). Haastattelumateriaali analysoitiin sisällönanalyysia käyttäen.

Tuloksista kävi ilmi, että monen haastateltavan mielestä kylpylämatkailu ja siellä otettavat hoidot koettiin kuuluvan terveysmatkailuun. Suurin osa haastateltavista ajatteli terveyden ja hyvinvoinnin yhdistyvän omaan kylpyläkäyntiinsä ainakin jollakin tavalla. Asiakkaiden odotukset liittyivät enimmäkseen hyvän olon ja hyvän mielen hakemiseen sekä rentoutumiseen. Kylpylän hoitomuodoista odotettiin saavan rentoutusta, kivunlievitystä ja helpotusta erilaisiin vaivoihin. Hoitojen odotettiin auttavan psyykkiseen hyvinvointiin ja arjessa jaksamiseen hyvän olon ja hyvän mielen kautta. Haastateltavilla oli paljon kokemuksia kylpylähoidoista ja yleisimmin he kokivat niiden tuottavan hyvää mieltä ja rentoutunutta oloa fyysisten vaikutusten lisäksi. Monen haastateltavan mielestä kylpylässä huomioidaan terveys monipuolisesti, mutta myös kehittämisideoita tuotiin esille.

ASIASANAT:

Terveys, hyvinvointi, kylpylähoidot, terveystietoisuus, odotukset, kokemukset, teemahaastattelu

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in nursing | Registered nurse

2014 | 34 + 11

Heidi Ilvonen & Anne Koivisto

CUSTOMERS' EXPECTATIONS AND EXPERIENCES OF HEALTHINESS OF SPA TREATMENTS

Today people are more aware of their health and factors affecting it. People are more interested in health promotion and different alternatives are being searched to maintain good health. Health and well-being can be connected for example to spa visit and that can be called health tourism. This thesis is a part of an international WelDest project which focuses on health tourism. The project aims to strengthen the well-being of local tourists and people by different services. The purpose of this thesis is to describe the health awareness of the spa's customers and find out their expectations and experiences of spa treatments' healthiness. The aim of the thesis according to aims of the WelDest project is to describe leisure well-being and health promotion service supply.

This thesis was carried out as a qualitative study and data collection method was semi-structured interview. Interviews were conducted in Naantali Spa. Interviewees (n=12) were randomly selected from spa's customers. Interview data was analyzed using content analysis.

The result showed that many interviewees think that spa tourism and treatments taken at spa are part of health tourism. Most of the interviewees thought health and well-being was connected to their spa visit at least in some way. Customers' expectations were mostly related to searching well-being and good mood, as well as relaxation. Spa treatments were expected to relax, relieve pain and ease different kind of ailments. Treatments were also expected to help mental health and coping with everyday life through the well-being. Interviewees had a lot of experiences of spa treatments and most commonly they felt treatments affected their mood positively. Also relaxation in addition of physical effects was mentioned. Many interviewees thought health was taken diversely into account at spa but also ideas of development were raised.

KEYWORDS:

Health, well-being, spa treatments, health awareness, expectations, experiences, semi-structured interview

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TERVEYS JA HYVINVOINTI	7
2.1 Terveyden edistäminen	7
2.2 Terveys- ja hyvinvointimatkailu	8
2.3 Asiakkaan tyytyväisyys ja odotukset hyvinvointimatkailua kohtaan	9
3 KYLPYLÄHOITOJA	10
3.1 Kylpylätoiminnan historiaa	10
3.2 Sauna	11
3.3 Vesihoidot	12
3.4 Hieronta	13
3.5 Suolahuone	14
3.6 Huippukylmähoito	14
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT	16
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	17
5.1 Tiedonhaku	17
5.2 Aineiston keruu	18
5.3 Aineiston käsittely ja analysointi	19
6 TULOKSET	21
6.1 Terveystietoisuus	21
6.2 Kylpylässä käyntiin liittyvät odotukset	22
6.3 Kylpylässä käyntiin liittyvät kokemukset	23
7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	26
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	29
LÄHTEET	33

LIITTEET

Liite 1. Tiedonhakutaulukko

Liite 2. Teemahaastattelun runko

Liite 3. Interview structure

Liite 4. Tulosten luokittelu

Liite 5. Haastattelun suostumuslomake

Liite 6. Consent form for interview

1 JOHDANTO

Nykyään terveyteen ja hyvinvointiin kiinnitetään entistä enemmän huomiota myös yksilötasolla ja ihmisten terveystietoisuus on kasvamassa. Aikaisemmin terveyteen on saatettu puuttua vasta sen heikennyttyä, mutta nykypäivänä huomioidaan enemmän sairauksien ennaltaehkäisyä ja terveyden edistämistä. Ihmiset ovat tietoisempia terveydestä ja hyvinvoinnista sekä pystyvät omilla valinnoillaan vaikuttamaan siihen, esimerkiksi elintavoilla. Myös terveysmatkailu on kasvattanut suosiotaan ja yhtenä terveysmatkailun kohteena voi olla kylpylä. Kylpylään ei välttämättä mennä pelkästään viihdetarkoituksessa, vaan matkan tarkoituksena voi olla omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen. (Suontausta & Tyni 2005, 39, 54–55.)

Opinnäytetyömme on osa kansainvälistä WelDest- hanketta (Health and Well-being in Tourism Destination). WelDest- hanke on terveysmatkailuun keskittyvää toimintaa ja sen tavoitteena on kartoittaa matkailijoiden vapaa-ajan hyvinvointia ja terveyttä edistävää palvelutarjontaa. Tavoitteena on myös luoda matkailualan yrityksille malli, jonka avulla voidaan vahvistaa matkailijoiden ja paikallisten asukkaiden hyvinvointia eri palveluiden keinoin. WelDest- hankkeen avulla voidaan kehittää vastuullisesti ja kokonaisvaltaisesti toimivia terveys- ja hyvinvointimatkailukohteita sekä vahvistaa matkailijoiden hyvinvointia edistävien palvelujen tarjontaa. Hankkeessa on mukana Turun ammattikorkeakoulun lisäksi kuusi eurooppalaista korkeakoulua. (Weldest 2013.) Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Turun ammattikorkeakoulun palvelujen ja tuottamisen koulutusohjelma.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kuvata kylpylän asiakkaiden terveystietoisuutta sekä selvittää asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia kylpylähoitojen terveellisyydestä. Tavoitteena on WelDest- hankkeen tavoitteiden mukaisesti kuvata vapaa-ajan hyvinvointia ja terveyttä edistävää palvelutarjontaa. Saadun tiedon avulla voidaan kylpylöissä ja muissa hyvinvointikeskuksissa mahdollisesti kehittää palvelutarjontaa ja keskittää niitä vielä enemmän terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen.

2 TERVEYS JA HYVINVOINTI

Terveys on usein kuvattu elämän yhdeksi tärkeimmäksi arvoksi ja sitä pidetään jokapäiväisen elämän voimavarana. Terveys ja hyvinvointi ovat laajoja käsitteitä, joita on vaikea määritellä. Ihmisen käsitykset terveydestä ja hyvinvoinnista kietoutuvat yhteen. Yleisesti terveys voidaan luokitella kahteen terveyskäsitykseen, kapeaan terveyskäsitykseen ja laajaan terveyskäsitykseen. Kapean terveyskäsityksen mukaan terveys määritellään sairauden puuttumisena tai hyväkuntoisuutena. Laaja terveyskäsitys perustuu Maailman terveysjärjestön WHO:n määritelmään, jonka mukaan ”terveys on täydellinen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila eikä vain sairauden puutetta”. Tätä voidaan myös kutsua kokonaisvaltaiseksi hyvinvoinniksi. Kokonaisvaltaisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, jossa ihminen on myönteisessä vuorovaikutuksessa elinympäristönsä kanssa. (Vertio 2003, 26, 44-49; Suontausta & Tyni 2005, 16-17.)

Terveys voi olla myös subjektiivista eli miten ihminen kokee oman terveydentilansa. Koettuun terveyteen voivat vaikuttaa monet asiat, kuten sukupuoli, sosiaalinen asema, ikä, elintavat ja elinolosuhteet. Iäkkäät ihmiset kokevat oman terveytensä usein huonommaksi kuin nuoremmat, kuitenkin keski-ikäisten sekä iäkkäiden koettu terveys on parantunut viime vuosikymmenten aikana. Iäkkäillä ihmisillä on lisäksi tutkittu itsetunnon vaikuttavan koettuun terveyteen. Tutkimuksessa henkilöt, joilla on huono itsetunto, kokivat myös terveytensä huonommaksi kuin ne, joilla on hyvä itsetunto. Yleisesti korkeammin koulutetut kokevat terveytensä paremmaksi kuin vähemmän koulutusta saaneet. Myös työllisyystilanne vaikuttaa koettuun terveyteen, työttömät kokevat terveytensä huonommaksi kuin työssä käyvät. (Hamid ym. 2010; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

2.1 Terveiden edistäminen

Terveiden edistämällä tarkoitetaan toimintaa, jolla pyritään parantamaan ihmisen oman ja ympäristönsä terveydestä huolehtimisen mahdollisuuksia. Terveiden edistäminen on lisäksi työskentelyä, jonka tavoitteena on lisätä toimin-

takykyä, vähentää sairauksia ja terveysongelmia sekä kaventaa terveyseroja. Terveyden edistämisen lähtökohtana on tieto terveyteen vaikuttavista tekijöistä. Kuten terveyden määritelmä itsessään, on terveyden edistäminenkin hyvin laaja kokonaisuus. Terveyden edistämistä tarkastellaan yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatasolla. Vaikka yksilö tekee omat terveysvalintansa, on se kuitenkin sidoksissa ympäristönsä ja yhteiskuntansa mahdollisuuksiin. Yksilötasolla terveyden edistäminen on omiin valintoihin perustuvaa toimintaa, kuten muuttamalla terveys- ja elintapatottumuksia. (Vertio 2003, 29-30; Pietilä 2012, 15-16.)

2.2 Terveys- ja hyvinvointimatkailu

Matkailu on toimintaa, jossa ihminen matkustaa kotinsa ulkopuolelle ja oleskelee siellä vähintään yhden vuorokauden ja enintään yhden vuoden ajan saamatta siitä ansiotuloa. Matkailua voidaan jakaa matkan tarkoituksen mukaan vapaa-ajan matkailuun, työmatkailuun, kannustematkailuun sekä kokous- ja kongressimatkailuun. Terveysmatkailu voidaan määritellä "matkustamiseksi kotipaikkakunnalta terveyteen liittyvien syiden vuoksi". Terveyden parantaminen tai sen edistäminen voivat olla matkan motiiveina. Matkan aikana voidaan osallistua esimerkiksi parantaviin tai ennaltaehkäiseviin hoitoihin, palveluihin tai kursseille. Terveysmatkailu voidaan jakaa kahteen osaan, terveydenhoitomatkailuun ja hyvinvointi eli wellness- matkailuun. (Suontausta & Tyni 2005, 39-40; Puustinen & Rouhiainen 2007, 73-75.)

Kapeassa terveyskäsitteessä terveys liitetään usein matkailuun tilanteissa, joissa matkailija sairastuu tai joutuu onnettomuuteen matkan aikana. Matkan motiivina voi myös olla terveys, jolloin matkailija matkustaa saadakseen hoitoa sairauteensa. Laajassa terveyskäsitteessä on lisäksi otettu huomioon matkailijan kokemaa hyvinvointia matkan aikana tai sen jälkeen. Terveys ja matkailu yhdistetään myös kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja edistämiseen. (Suontausta & Tyni 2005, 16-17.)

Terveydenhoitomatkailuun kuuluvat toimet, joissa matkailija saa lääketieteellistä hoitoa kun taas hyvinvointimatkailu on laaja kokonaisuus, johon kuuluu useita erilaisia palveluita ja tuotteita, jotka on tarkoitettu ennaltaehkäisemään, ylläpi-

tämään ja parantamaan mielen ja kehon hyvinvointia. Hyvinvointimatkailuun voivat kuulua esimerkiksi vesikylvyt, virkistyshoidot, luontaishoidot ja saunapalvelut. Hyvinvointi- eli wellness- lomaa voidaan viettää vaikka kylpylässä, jossa käytetään siellä olevaa palvelutarjontaa terveyden ylläpitämisen ja edistämisen vuoksi. Wellness- lomalla voidaan tavoitella myös mielihyvän ja ylellisyyden kokemuksia. Perusajatuksena hyvinvointimatkailussa on yksilön vastuun ottaminen omasta hyvinvoinnistaan. Vastuullisuus näkyy yksilön tekemissä valinnoissa, kuten terveyden hoitamisessa kuntoilemalla, terveellisellä ruokavaliolla ja huolehtimalla psyykkisestä hyvinvoinnista. (Suontausta & Tyni 2005, 35, 40-41.)

2.3 Asiakkaan tyytyväisyys ja odotukset hyvinvointimatkailua kohtaan

Asiakkaat ostavat palveluja voidakseen tyydyttää niiden avulla tarpeitaan. Kylpylässä tämä voi olla sekä fyysisten että psyykkisten tarpeiden tyydyttämistä. Motiivina lähteä matkalle voi olla esimerkiksi halu päästä pakoon arkiympäristöstä, sosiaalisten kontaktien lisääminen, perhesiteiden tiivistäminen tai vain odotus rentoutumisesta. Lomalla on mahdollisuus päästä hetkeksi irti arjen asettamista rajoitteista ja keskittyä omaan hyvinvointiin. (Suontausta & Tyni 2005, 103-105; Puustinen & Rouhiainen 2007, 157.)

Matkailuyrityksen toiminnan tavoitteena on tarjota asiakkaalle sellaisia palveluita ja kokemuksia, joista asiakas on tyytyväinen ja haluaa palata paikkaan uudelleen. Asiakkaan kokemuksilla palvelusta ja palvelun laadusta on suora yhteys siihen, kuinka tyytyväinen hän on. Myös fyysinen ympäristö ja puitteet vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen ja kokemuksiin. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 172-174.)

Asiakkaan odotuksilla on vahva vaikutus siihen, kuinka laadukkaana he palvelun kokevat. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat aiemmat kokemukset vastaavasta tai samantyyppisestä tuotteesta tai yrityksestä, markkinoinnissa annetut lupaukset ja asiakkaan omat tarpeet. Myös palvelun hinta, muiden asiakkaiden kokemukset sekä asiakkaan oma panostus palvelun hankkimiseen vaikuttavat asiakkaan odotuksiin. (Komppula & Boxberg 2002, 47-48.)

3 KYLPYLÄHOITOJA

Kylpylään mennään usein rentoutumaan, uimaan ja saunomaan ajattelematta sen enempää terveyttä. Uimisen ja saunomisen vaikutuksia terveyteen ei useinkaan tulla ajatelleeksi tarkemmin. Kuitenkin on paljon ihmisiä, jotka hakevat kylpylän tarjoamista hoidoista apua johonkin terveydelliseen ongelmaan, kuten kipuun ja/tai stressiin. Ihmiset etsivät vaihtoehtoisia hoitomuotoja lääkkeellisten hoitojen sijaan tai ohelle. Kylpylähoidoilla, kuten saunalla, hieronnalla ja vesihoidoilla on todistettusti hyötyjä terveyteen. (SPAevidence 2010.)

3.1 Kylpylätoiminnan historiaa

Lämpimässä vedessä kylpemisellä on vaikuttava historia ja sen suosio on jatkunut tähän päivään saakka. Vettä on käytetty hoitomuotona jo antiikin Kreikan ajoilta. Kylpeminen oli jo silloin muutakin kuin hygienian hoitoa. Se koettiin terveellisenä ja sillä oli positiivisia vaikutuksia moniin sairauksiin, kuten esimerkiksi reumaan. 1500-luvun alkupuolella kuitenkin kylpylöiden suosio laski erilaisten tartuntatautien pelossa joksikin aikaa. Vuosisadan loppupuolella Italiasta lähti liikkeelle uusi kylpyläkulttuuri, joka levisi Eurooppaan. Lääkärit kehittivät kylpyläkeskuksia, jotka keskittyivät hoitoihin, eivätkä niinkään vapaa-aikaan. 1800-luvulla kylpylätoiminta kasvoi ja mukaan tuli erilaisia hoitomuotoja ja niiden yhdistelmiä, kuten kylmät ja kuumat kylvyt, yrttikylvyt, turvehoidot ja hieronnat. (Van Tubergen & Van der Linden 2002.)

Kylpylätoiminta kehittyi Suomessa 1800-luvulla tunnettujen terveyslähteiden läheisyyteen. Lähteillä käytiin nauttimassa parantavaa mineraalivettä. Suomen ensimmäinen kylpylä perustettiin Turkuun terveyslähteiden yhteyteen. Kylpylöistä haettiin apua mitä erilaisimpiin vaivoihin. Esimerkiksi Naantalin kivennäisveden tiedettiin auttaneen liialliseen ruokahaluun, jäykkään polveen ja sydämen tuskiaan. Kylpylöiden palvelutarjontaan kuului myös erikoishoitoja, kuten esimerkiksi sähkö-, tärpättihöyry- ja muurahaishappokylvyt, höyrykaappikäsittely ja sähköhieronta. Kylpylöissä tarjottiin myös lääkäripalveluja. Nykyaikainen kylpylätoiminta alkoi 1980-luvun loppupuolella. Suomessa rakennettiin viihdekylpylöitä, joiden tavoitteena on tarjota perheille vapaa-ajan toimintaa sekä ylläpitää

työkykyä. Suomen kylpylätarjonta voidaan jakaa nykyisinkin huvi- ja viihdekylpylöihin sekä kuntoutus- ja hoivakylpylöihin. (Suontausta & Tyni 2005, 12-13.)

3.2 Sauna

Sauna kuuluu erottamattomasti suomalaiseen kylpyläkulttuuriin. Kylpylöistä voi löytyä perinteisen saunan lisäksi savu-, höyry-, luola- ja infrapunasaunoja. Suomessa sauna mielletään hyvän olon lähteeksi, joka rentouttaa fyysisesti ja rauhoittaa henkisesti. Monelle suomalaiselle sauna on nykypäivänä lähes päivittäinen rutiini eikä sen vuoksi saunomisen terveellisyyttä juurikaan ajatella syvällisemmin. Saunomisen tärkeimpiä vaikutuksia ovat rentoutuminen ja stressin laukeaminen. Saunomisesta tehdyissä tutkimuksissa on havaittu huomattavia-kin terveysvaikutuksia elimistöön. (Taskinen 2011, 59, 63-64.)

Walter J. Crinnionin kirjallisuuskatsauksessa todetaan saunomisen vaikuttavan pitkälti hengityselimistöön ja verenkiertoon. Saunomisen on tutkittu lisäävän uloshengityksen huippuvirtausta (PEF), sekuntikapasiteettia (FEV1) sekä nopeaa vitaalikapasiteettia (FVC). Saunominen voi helpottaa hengittämistä astmaattikoilla ja keuhkoputkentulehduksesta kärsivillä. Saunoessa lämpö laajentaa verisuonia, jolloin suurin osa verestä kiertää ihon kautta. Kohonneeseen verenpaineeseen saunominen vaikuttaa alentavasti ja verenkiertoa parantavasti. Muita hyötyjä saunasta voi olla kivun lievitys, unen laadun paraneminen ja positiiviset vaikutukset ihoon. (Crinnion 2011; Taskinen 2011, 64; Hannuksela 2012.)

Infrapunasaunat ovat yleistyneet paljon viime vuosina. Infrapunasauna on perinteisen saunan tapainen, mutta sen lämpö tulee infrapunasäteilystä. Infrapunasaunoissa lämpö on vain noin 40-50 astetta. Infrapunasaunan terveysvaikutukset ovat hyvin samantapaiset kuin perinteisen saunan, mutta infrapunasauna voi alhaisemman lämpötilansa vuoksi olla parempi vaihtoehto esimerkiksi henkilöille, joilla on verenkiertoelimistön ongelmia. (Säteilyturvakeskus 2013.)

3.3 Vesihoidot

Vesihoito eli hydroterapia on fysikaalinen hoitomuoto, jolla on pitkät perinteet kylpylöiden historiassa. Vanhimpia vesihoidon muotoja ovat kylpeminen ja uiminen meressä, terveyslähteissä sekä kylpylöissä. Nykyään Suomen kylpylöissä eniten käytettyjä vesihoitoja ovat vesiliikunta sekä erilaiset kylvyt ja vesihierontamenetelmät. Vesiliikunta voi olla itsenäisesti suoritettua tai ohjattua ryhmäliikuntaa, esimerkiksi vesijuoksua. Vesihierontaa ovat mm. porekylvyt, paine- ja keistosuihkut sekä veden alla käsin annetut hieronnat. Vesihoidot vaikuttavat elimistöön kylmä- ja lämpövaikutuksen kautta sekä siihen mahdollisesti lisättyjen yrtti- tai lääkeaineiden kautta. (Virallisen ja vaihtoehtoisen terveydenhoidon työryhmä 1998, 186-187; Arponen & Airaksinen 2001, 188-191.)

Veden ominaisuuksiin kuuluu hydrostaattinen paine, joka on korkeampi kuin veren laskimopaine. Tästä johtuen vedessä ollessa verta siirtyy alaraajojen ja vatsan alueelta rintakehän alueelle, jolloin veren määrän säätelymekanismi käynnistyy. Paineen seurauksena joko kudosten nestepitoisuus kasvaa tai nesteitä poistuu kudoksista. Veden lämpötila vaikuttaa kudosten ja elinten toimintaan joko hidastavasti, rauhoittavasti tai kiihdyttävästi. Esimerkiksi neutraalin lämpöinen vesi vaikuttaa rauhoittavasti sekä lievittää kipua ja jännittyneisyyttä. Siitä voi olla myös apua unettomuuteen. Lämmin vesi toimii kehon lämpötilaa kohottavana, minkä seurauksena verenkierto ja aineenvaihdunta tehostuvat. Kylmä vesi puolestaan lievittää akuutteja tulehduksia ja vammoja. Kylmällä vedellä on yleensä piristävä, tasapainottava ja vastustuskykyä parantava vaikutus. (Arponen & Airaksinen 2001, 189-190.)

Lääke- ja yrttikylpyjä on monenlaisia ja niillä on havaittu olevan erilaisia vaikutuksia elimistöön. Veteen sekoitettua tai liuotettua ainetta imeytyy ihon kautta kudoksiin sekä niiden aikaansaamat vaikutukset yhdistyvät veden muihin vaikutuksiin. Suolakylvyillä on kuvattu olevan tehostavia vaikutuksia muun muassa ihon verenkiertoon, nesteiden poistumiseen kudoksista ja perifeeriseen verenkiertoon. Yrttikylvyissä veden sekaan sekoitetaan erilaisia kasviuutteita. Yrttikylpyjä ovat esimerkiksi kamomilla- ja laventelikylvyt. Kamomillakylvyn on havaittu

rauhottavan tulehduksia ja virkistävän psyykkisesti. (Virallisen ja vaihtoehtoisen terveydenhoidon työryhmä 1998, 187; Arponen & Airaksinen 2001, 189-190.)

Maailmalla hoidetaan vuosittain kymmeniä tuhansia ihopotilaita mineraalikylpyjen avulla. Osa kylpylähoidoista on suunnattu erityisesti ihotautien hoitoon. Kylpyvesissä ja suolahuoneissa käytettävien mineraalisuolojen on todettu rauhoittavan tulehdusta niin ihossa kuin limakalvoissa. Terveillä ja atooppista ihottumaa kärsivillä ihmisillä on todettu kylpyveden, joka sisältää kalsiumin ja magnesiumin suoloja, vähentävän histamiinin vapautumista soluista ja vähentävän niiden välittäjäaineiden tuotantoa. Eräässä tutkimuksessa osoitettiin suolojen määrällä ja niiden suhteella olevan selvä vaikutus ihotulehduksen vähentämisessä. (Hannuksela 2005.)

3.4 Hieronta

Hieronta on yksi vanhimmista tunnetuista hoitomuodoista. Hieronnalla tarkoitetaan ihon pehmytkudoksiin kohdistuvaa eri tekniikoin käsillä suoritettavaa liikettä. Liikkeeseen liittyy halutun vaikutuksen mukainen paine ja/tai kudosten venytys. Hieronnan pääasiallisena tarkoituksena on pyrkiä rentouttamaan lihaksisto. Hieronnalla on tavoite, jonka mukaan hieroja valitsee käyttämänsä hierontamenetelmän. Tavoitteita voivat olla esimerkiksi yleinen rentoutuminen sekä kiputihojen ja lihasjännitysten lievittyminen. (Arponen & Airaksinen 2001, 25-26.)

Hieronalla on paljon fysiologisia vaikutuksia varsin moniin kudossjärjestelmiin. Yleisimmät vaikutukset liittyvät kipuun, ihoon, verenkiertoon ja aineenvaihduntaan. Hieronnan vaikutus kipuun koetaan hyvin subjektiivisesti ja jotkut saattavat jopa kokea hierontaprosessin kivuliaana. Hieronta vilkastuttaa ihon verenkiertoa sekä imunesteen virtausta vähentäen turvotuksia. Aineenvaihdunta kiihtyy, kehon lämpötila kohoaa ja lihasten toipuminen väsymystiloista nopeutuu. Edellä mainittujen fysiologisten vaikutusten lisäksi hieronta rentouttaa kehoa ja mieltä sekä tuottaa hyvän olon tunnetta. Hierontaa voidaan siis pitää myös terveyttä edistävänä ja sairautta ehkäisevänä hoitona. (Arponen & Airaksinen 2001, 71-77, 146-147.)

Klassisen hieronnan lisäksi nykyään on olemassa paljon erilaisia erikoishierontoja. Erikoishierontoja ovat esimerkiksi kuumakivihieronta, aromaterapeuttinen hieronta ja lymfaterapia. Aromaterapeuttisessa hieronnassa käytetään hyödyksi eteerisiä öljyjä. Öljyjen vaikutus perustuu niiden kykyyn imeytyä nenän limakalvoilta ja iholta verenkiertoon ja keskushermostoon. Öljyillä on hoidollisia vaikutuksia fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Aromaterapeuttisen hieronnan on korealaisen tutkimuksen mukaan todettu alentavan korkeaa verenpainetta ja parantavan unen laatua. (Arponen & Airaksinen 2001, 213-215; Myeong-Sook ym. 2013.)

3.5 Suolahuone

Suolahuone hoitomuotona perustuu suolakaivoshoitoon, jota on käytetty Euroopassa jo keskiajoilta lähtien. Suolahuoneella jäljitellään suolakaivoksen oloja; huoneen seinät ja katto on vuorattu kokonaisuudessaan vuorisuolalla. Suolahuoneen lämpötilaa, kosteutta ja suolapitoisuutta voidaan säätää. Huoneeseen voidaan lisäksi sumuttaa hyvin pieninä kiteinä suolaa, jolloin suurin osa siitä kulkeutuu hengitysteihin. Suolahuonehoitoa käytetäänkin jonkin verran astman täydentävänä hoitomuotona. Suolahuonehoidon hyötyjä on tutkittu vielä melko vähän, mutta Suomessa tehdyssä tutkimuksessa osoitetaan, että sitä voidaan hyvin käyttää astmaa sairastavilla täydentävänä hoitona. Tulokset vahvistavat, että tutkimukseen osallistuneiden, astmaa sairastavien henkilöiden keuhkoputkien ärtyvyys väheni kahden viikon hoitojakson aikana. (Hedman 2007; Hannuksela & Haahtela 2009.)

3.6 Huippukylmähoito

Yksi tavallisimmista itsehoitokeinoista on kylmähoito. Kylmähoitoa käytetään vähentämään vammojen tai sairauksien aiheuttamaa kipua, tulehdusta ja turvotusta. Paikallisen kylmähoidon rinnalle on kehitetty pakkashuone- eli huippukylmähoito. Huippukylmähoidossa vietetään pari minuuttia huoneessa, jonka lämpötila on -110 astetta. Kehon ääreisosat suojataan ja hoidon aikana ollaan lähes paikoillaan. Hoitoa on käytetty lievittämään tulehdusta ja kipua tulehduksellisissa reumasairauksissa, nivelrikossa ja fibromyalgiassa. Huippukylmähoi-

don aikana ihon lämpötila laskee nopeasti. Paikallisen kivunlievityksen kannalta saavutetaan riittävän alhainen lämpötila selässä, olka- ja kyynärvarsissa, reisisä ja säärissä. Hoidon on tutkittu vaikuttavan elimistön tulehdussolujen määrään ja tulehdusvälittäjäaineiden pitoisuuksiin. Lisäksi sen on näytetty lievittävän nivelreumasta aiheutuvaa kipua. Huippukylmähoito saattaa myös parantaa mielialaa ja rentouttaa. Hoidon haittavaikutukset kuvataan erittäin harvinaisiksi. Palletumavaaraa ei ole, mutta sydän-, verenkierto- ja keuhkosairauksista kärsiville mahdolliset haitat on syytä arvioida tilanteen mukaan. (Mikkelsson & Leppäluoto 2005.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyö toteutetaan osana kansainvälistä WelDest- hanketta, jonka tarkoituksena on luoda matkailualan yrityksille malli, jonka avulla voidaan vahvistaa matkailijoiden ja paikallisten asukkaiden hyvinvointia eri palveluiden keinoin. WelDest- hankkeen avulla voidaan kehittää vastuullisesti toimivia terveys- ja hyvinvointimatkailukohteita sekä vahvistaa matkailijoiden hyvinvointia edistävien palvelujen tarjontaa. (WelDest 2013.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata kylpylän asiakkaiden terveystietoisuutta sekä selvittää asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia kylpylähoitojen terveellisyydestä. Opinnäytetyön tavoitteena on WelDest- hankkeen tavoitteiden mukaisesti kuvata vapaa-ajan hyvinvointia ja terveyttä edistävää palvelutarjontaa.

Opinnäytetyön avulla pyritään löytämään vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Miten asiakkaan terveystietoisuus näkyy kylpyläkäynnissä?
- 2) Millaisia odotuksia ja kokemuksia kylpylän asiakkailla on kylpylähoidoista terveyden kannalta?

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyö toteutettiin käyttäen laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Yksinkertaisimmillaan laadullinen tutkimus voidaan ymmärtää aineiston ja analyysin muodon kuvaukseksi, eikä numeraaliseksi kuten määrällisessä tutkimuksessa. Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus, koska tarkoituksena oli saada selville asiakkaiden omia ajatuksia ja kokemuksia aiheesta. Laadullinen tutkimus tuottaa ymmärtävää tietoa ja se vastaa ensisijaisesti kysymyksiin miksi, millainen ja miten. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää asioita ihmisten, kuluttajien ja asiakkaiden näkökulmasta. Laadullinen aineisto on yleisimmin aineistoa, joka on ilmaisultaan tekstiä. Aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi erimuotoisilla haastatteluilla, ryhmäkeskusteluilla ja havainnoimalla. (Eskola & Suoranta 2005, 13-15; Inspirans 2009.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan saada tietoa terveyden ja sairauden kokemuksista sekä ihmisten niille antamista merkityksistä. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä ovat esimerkiksi pehmeys ja joustavuus, subjektiivisuus, kokonaisvaltaisuus sekä tulosten ainutlaatuisuus. Tyypillistä tutkimusmenetelmälle on myös tutkimussuunnitelman eläminen koko tutkimuksen teon ajan. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 73-74.)

5.1 Tiedonhaku

Opinnäytetyön aiheesta etsittiin aikaisemmin tutkittua materiaalia eri tietokannoista (Liite 1). Käytettyjä tietokantoja olivat Cinahl, PubMed ja Medic. Tietokannoista etsittiin tutkimuksia kylpylähoitojen vaikutuksista terveyteen ja hyvinvointiin sekä terveyden edistämiseen. Hakusanoina käytettiin muun muassa "sauna therapy", "massage effects", "suolahuone" ja "self-rated health". Tavoitteena oli etsiä mahdollisimman tuoretta ja luotettavaa tietoa. Haut rajattiin julkaisuvuoden perusteella ja opinnäytetyöhön valittiin alle kymmenen vuoden sisällä julkaistuja tutkimuksia. Rajauksena hauissa oli myös kokotekstin saatavuus. Osalla hakusanoista löytyi useita tuloksia, mutta niistä vain yksittäiset liittyivät opinnäytetyön aihealueeseen.

Tietokantojen lisäksi tietoa haettiin manuaalisesti luotettavilta verkkosivustoilta. Tiedonhaussa käytettiin lähinnä lääkärikirja Duodecimia. Lisäksi lähteenä käytettiin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Kirjallisuudessa käytettiin hyväksi terveyteen, matkailuun, tutkimusmenetelmiin sekä eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyvää materiaalia.

5.2 Aineiston keruu

Aineistonkeruun menetelmäksi valittiin haastattelu. Haastattelulla saatiin kattavammin tietoa, kuin esimerkiksi kyselyllä olisi saanut. Kun halutaan saada selville, mitä ihminen ajattelee tai miksi toimii tietyllä tavalla, on järkevää kysyä asiaa häneltä. Haastattelun etu on etenkin sen joustavuus; haastattelutilanteessa kysymyksiä voidaan toistaa tai tarkentaa ja väärinkäsityksiä oikaista. Kysymykset voidaan esittää haastattelutilanteeseen sopivassa järjestyksessä. Haastattelun tarkoituksena on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Haastattelutilanteessa tutkijoiden tehtävänä on pitää haastattelu aiheessa, mutta kuitenkin antaa haastateltavan puhua vapaasti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72-73, 76.)

Opinnäytetyön aineiston keruu toteutettiin haastattelemalla Naantalin kylpylän asiakkaita. Paikaksi valikoitui Naantalin kylpylä, koska kylpylä on WelDest-hankkeen yhteistyökumppani. Naantalin kylpylässä käy asiakkaita sekä virkistymis- ja rentoutumistarkoituksessa että kuntoutumassa. Tämä sopi opinnäytetyöhön parhaiten, koska kohderyhmää ei rajattu kylpyläkäynnin/-matkan tarkoituksen mukaan. Näin saatiin myös mahdollisimman monipuolisia näkemyksiä aiheesta. Haastattelukysymyksiä ei kohdistettu ainoastaan Naantalin kylpylään, vaan yleisesti kylpylöihin.

Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Teemahaastattelu on keskustelunomaista haastattelua, jota voidaan käyttää tiedonhankintamenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa. Teemahaastattelulla pyritään löytämään vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun mukaisesti. Teemahaastattelussa on laadittu valmiit keskustelun aihepiirit ja teemat, mutta kysymysten muotoilu ja järjestys voivat vaihdella haastattelutilanteessa. Haastattelu-

tyypissä korostuvat ihmisten asioille antamat tulkinnat ja merkitykset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 125.) Teemahaastattelun rungossa oli kolme teemaa; terveystietoisuus, kylpylässä käyntiin liittyvät odotukset ja kylpylässä käyntiin liittyvät kokemukset. Jokaisessa teemassa oli niihin liittyvät avoimet kysymykset ja yhteensä kysymyksiä oli kymmenen. Terveystietoisuus-teemassa pyrittiin saamaan vastauksia kylpyläkäynnin tarkoituksesta ja ajatuksia terveysmatkailusta. Toisen teeman kysymyksillä selvitettiin asiakkaiden odotuksia liittyen kylpylään ja kylpylähoitoihin. Kolmas teema liittyi asiakkaiden omiin kokemuksiin kylpylähoidoista ja siitä miten kylpylässä huomioidaan terveys. Teemahaastattelun runko liitteenä (Liitteet 2 ja 3).

Naantalin kylpylän terveyspalvelupäällikköön otettiin etukäteen yhteyttä ja sovittiin haastatteluihin liittyvistä järjestelyistä. Haastattelut tehtiin kolmena eri päivänä joului- ja tammikuun 2013- 2014 aikana. Haastattelut toteutettiin rauhallisessa paikassa sauna- ja allasosaston sekä hoituhuoneiden läheisyydessä. Haastateltavat valikoituivat satunnaisesti haastattelutilan ohi käytävällä kulkevista kylpylän asiakkaista. Haastateltavia saatiin yhteensä 12, joista kaksi tehtiin parihaastatteluina ja loput yksilöhaastatteluina. Yksi haastateltavista oli ruotsinkielinen, mutta haastattelu tehtiin englannin kielellä. Haastatteluiden kesto vaihteli muutamasta minuutista noin kymmeneen minuuttiin.

5.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Haastattelujen jälkeen aloitettiin kerätyn aineiston analysointi ja opinnäytetyön raportointi. Aineiston käsittelyyn ja analyysiin käytettiin sisällönanalyysia, joka on kvalitatiivisten aineistojen perusanalyysimenetelmä. Kvalitatiivinen aineisto analysoidaan yleensä sen keräämisen yhteydessä. Tämän analyysimenetelmän tavoitteena on ilmiön laaja, mutta tiivis kuvaus aiheesta. Sisällönanalyysilla tavoitetaan merkityksiä, seurauksia sekä sisältöjä ja sen avulla pyritään kuvaamaan dokumenttien sisältöä sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 165-166.)

Sisällönanalyysi voi olla induktiivista eli aineistolähtöistä tai deduktiivista eli teorialähtöistä. Opinnäytetyön analysoinnissa käytettiin pääasiassa induktiivista

sisällönanalyysiä, koska se koettiin sopivammaksi tavaksi analysoida tuloksia opinnäytetyössä. Induktiivinen analyysi sopii, jos asiasta ei juuri tiedetä tai aikaisempi tieto on hajanaista. Analysointi aloitetaan usein litteroimalla eli kirjoittamalla haastattelumateriaali tekstiksi. Analysointi etenee tämän jälkeen pelkistämällä ja ryhmittelemällä aineisto sekä abstrahoimalla se eli luomalla yleiskäsitteen aineistosta. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 167-168.)

Opinnäytetyön analysointi aloitettiin kuuntelemalla haastattelut ja litteroimalla haastattelumateriaalin auki sana sanalta. Tämän jälkeen perehdyttiin tekstin sisältöön ja luokiteltiin aineisto. Luokittelu tehtiin haastattelussa käytettyjen teemojen mukaisesti (Liite 4). Opinnäytetyön kannalta olennainen tieto erotettiin aineistosta ja sen perusteella muodostettiin teoreettisia käsitteitä. Aineistosta alleviivattiin haastattelukysymysten kannalta oleellisia sanoja, jotka vastasivat kysymyksiin. Näistä muodostui taulukon alaluokat. Yläluokat muodostuivat haastattelukysymyksistä ja pääluokat kolmesta eri teemasta. Aineiston ilmauksista etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia sekä vastauksia tutkimusongelmiin. Tämän jälkeen pystyttiin muodostamaan johtopäätöksiä ja tekemään yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 89, 111-112.)

6 TULOKSET

Haastattelujen alussa kerättiin haastateltavilta taustatietoja. Taustatietoja olivat ikä, sukupuoli ja kylpylässä olon aika. Haastateltavat olivat iältään 30-79-vuotiaita. Haastatteluun osallistui kahdeksan naista ja neljä miestä. Haastateltavista seitsemän viipyi kylpylässä kaksi vuorokautta ja muut yhden yön tai muutamman tunnin.

Haastattelu eteni haastattelurungon mukaisesti teemoittain, terveystietoisuudesta kylpylässä käyntiin liittyviin odotuksiin ja kokemuksiin. Terveystietoisuudella tarkoitetaan tietoa terveydestä ja sen edistämisestä. Yksilön kannalta tämä lähinnä tarkoittaa tietoisuuden lisäksi vastuullisten valintojen tekemistä omaan terveyteen liittyen. (Puuronen 2006, 11.) Tässä opinnäytetyössä terveystietoisuudella pyrittiin selvittämään asiakkaiden ajatuksia terveystietoisuudesta ja terveyden ja hyvinvoinnin yhdistymisestä kylpyläkäyntiin. Kylpylässä käyntiin liittyvillä odotuksilla ja kokemuksilla pyrittiin saamaan selville odotuksia kylpylää ja kylpylähoitoja kohtaan sekä, millaisia kokemuksia heillä niistä on. Tulosten esittämisessä käytettiin myös suoria lainauksia haastatteluista.

6.1 Terveystietoisuus

Suurin osa haastateltavista tuli kylpylään pienelle lomalle rentoutumaan, virkistytymään ja irrottautumaan arjesta. Monelle paikka oli jo ennestään tuttu, muutamalle käynti oli ensimmäinen. Haastateltavista kolme oli saanut kylpylään lahjakortin ja yksi haastateltavista oli kylpylässä kuntoutumistarkoituksessa.

Terveystietoisuus on haastateltavien mielestä itsensä hoitamista, ajan ottamista itselle. Monet haastateltavista mainitsivat liikunnan, hyvän ravitsemuksen ja hyvän olon tunteen. Kylpylämatkailu ja siellä otettavat hoidot koettiin kuuluvan terveystietoisuuteen. Terveystietoisuutta pidettiin hyvänä vaihtoehtona ja koettiin hyödylliseksi saada vinkkejä ja ohjeita hyvään oloon sekä terveellisempiin elämäntapoihin.

... ehkä se on semmosta oman hyvinvoinnin hakemista ja oman terveyden pönkittämistä jollain lailla.

Suurin osa haastateltavista ajatteli terveyden ja hyvinvoinnin yhdistyvän kylpyläkäyntiinsä. Moni haastateltavista koki terveyden ja hyvinvoinnin liittyvän niin fyysisesti kuin psyykkisesti kylpyläkäyntiin. Liikunnan, kuten uimisen ja kuntosalin ja saunomisen kerrottiin kuuluvan kylpyläkäyntiin. Haastatteluissa mainittiin myös sosiaalinen kanssakäyminen, erilaisten ihmisten tapaaminen ja mukava henkilökunta. Suurin osa kertoi terveyden ja hyvinvoinnin yhdistyvän kylpyläkäyntiin ennen kaikkea rentoutumisen ja stressin lieventymisen kautta. Yksi haastateltavista kuitenkin piti rentoutumista ainoana terveyden ja kylpylän yhdistävänä tekijänä.

Se on tällaista rentoutumista, et mä ainakin koen sen sellasena et se vaikuttaa mun hyvinvointiin.

Totaalisesti. En mä oo koskaan poistunut niin, että olis ollut huonompi olo terveydellisesti tai muuten.

Rentoutumista arjesta. Se on terveyttä.

6.2 Kylpylässä käyntiin liittyvät odotukset

Haastateltavien odotukset liittyivät enimmäkseen hyvän olon ja mielen hakemiseen sekä rentoutumiseen. Hyvää ruokaa ja yhdessäoloa pidettiin tärkeänä asiana. Kylpylänhoitojen toivottiin olevan hyviä ja korkeatasoisia sekä hierojien ammattitaitoisia. Yksi haastateltavista toivoi kylpylän puolella käytettävän mineeraaleja, kuten suolaa ja jodia. Muutamilla haastateltavista ei ollut odotuksia kylpyläkäyntiä kohtaan, koska paikka oli heille ennestään jo tuttu. Toivottiin myös, että kylpylässä kaikki toimisi. Esimerkiksi saunan ollessa epäkunnossa, olisi sille jokin korvaava sauna.

Et olis niin et kaikki pelais.

No ne liittyy lähinnä siihen, et siellä tulis hyvä mieli ja hyvä olo. Ja mulle on aina ollut hyvä ruokakin tärkeä...

Melkein kaikki haastateltavista odotti hieronnan vaikuttuvan terveyteen ja hyvinvointiin positiivisesti. Lisäksi mainittiin sauna ja savihoidot. Liikuntaa ja liikuntamahdollisuuksia kuvattiin tärkeäksi ennaltaehkäiseväksi keinoksi. Kylpylän hoitomuodoista odotettiin saavan rentoutusta, kivunlievitystä ja helpotusta vaivoi-

hin. Lihasten odotettiin rentoutuvan ja ihon pehmenevän. Hoitojen odotettiin auttavan psyykkiseen hyvinvointiin ja arjessa jaksamiseen hyvän olon ja mielen kautta.

... arjessa jaksamiseen. Et varmaan maanantai aamuna ei tarvi ihan niin monta kertaa sitä torkku nappulaa painaa ku töihin lähtee.

6.3 Kylpylässä käyntiin liittyvät kokemukset

Kahta haastateltavaa lukuun ottamatta kaikkien mielestä kylpylässä huomioidaan terveys. Terveys huomioidaan niin psyykkisellä kuin fyysiselläkin tasolla. Palvelutarjonnan kuvattiin olevan monipuolista ja vaihtoehtoja olevan paljon, jotta jokainen löytäisi jotain itselle sopivaa. Moni haastateltavista mainitsi hyvän ja terveellisen ruoan ja juoman. Terveys kerrottiin huomioitavan myös positiivisen henkilökunnan ja ympäristön kautta, kuten musiikin, valaistuksen, maisemien ja värien kautta. Kauniin ja siistin ympäristön kuvattiin antavan hyvän mielen. Muutamat haastateltavista mainitsivat kylpylässä työskentelevät lääkärit ja terveydenhoitajat. Osalla oli kokemusta lääkärin palveluista kylpylässä Viron puolella, missä lääkärintarkastus kuului kylpylälomaan. He eivät pitäneet sitä kuitenkaan tärkeänä, koska heillä ei ollut silloin tarvetta lääkärin palveluille.

No onhan se ihan fokus täällä, terveys ja ihmisen hyvinvointi.

Vaikka tarjonta kylpylässä onkin monipuolista, pidettiin sitä kuitenkin pitkälti omista valinnoista kiinni, millaisen loman tai viikonlopun viettää huomioiden terveytensä. Yksi haastateltavista sanoi terveyden huomioimisen kylpylässä olevan hieman passiivista, asiakkaan pitää itse olla aktiivinen.

Omista valinnoista se on paljon kiinni... mitä ruokia valitsee, miten sen päivän kuluttaa, mitä tekee, mitä hoitoja valitsee.

Haastateltavilla oli paljon kokemuksia kylpylässä tarjottavista hoidoista. Lähes kaikilla haastateltavista oli kokemusta kylpylässä ainakin jonkinlaisesta hieronnasta. Kokemuksia oli klassisesta, niska-hartia-selkä- ja vesihieronnasta sekä intialaisesta päähieronnasta. Monet olivat kokeilleet myös erilaisia kylpyjä, kuten yrtti- ja ruusukylpyjä. Lisäksi haastateltavilla oli kokemuksia suola-, savi- ja huippukylmähoidoista.

Haastateltavat kertoivat hoitojen tuottavan hyvää mieltä ja rentoutunutta oloa. Hieronnan kuvattiin parantavan verenkiertoa, helpottavan ”jumituksia” ja vähentävän kipuja. Hieronnan jälkeen koettiin olevan vetreämpi ja jaksavan paremmin. Yksi haastateltava mainitsi myös savihoidon lämmön rentouttavan selän ja hartioiden lihaksia. Vesihierronnasta yksi haastateltava koki saaneen apua levottomiin jalkoihin ja unen laatuun. Lämmin vesi ja vesisuihkut altaassa yhdistettynä liikuntaan oli auttanut hyvin verenkiertoon ja lieventänyt vaivaa.

Se on se hyvän olon tunne kaiken kaikkiaan.

... verenkierto paranee ja sillai et on semmonen rentoutunut olo.

... vesi on mulle aina ollut joku elvyttävä elementti.

Kylvyt yhdistettynä kynttilän valoon, rentouttavaan musiikkiin ja aromaattisiin öljyihin sekä yrtteihin koettiin rentouttaviksi ja mielialaa parantaviksi. Yksi haastateltava kertoi kylvyn auttaneen unohtamaan kaiken kiireen ja mahdollisti keskittymisen vain olennaiseen. Luonnollisten eteeristen öljyjen ja mineraalien oli huomattu vaikuttavan positiivisesti hengityselimiin ja mielialaan.

Paljon on semmosta mikä on keholle, mut sit on tota semmosta, mikä vaikuttais hengitysteihin, esimerkiksi suola tai tälläset eteeriset öljyt.

Haastateltava kertoi kokeilleensa Virossa lääkärin suosituksesta huippukylmähoitoa astmasta ja nivelrikosta aiheutuvien vaivojen helpottamiseen. Hoitokertoja oli kolme, jokainen kestoltaan 2-3 minuuttia. Aluksi haastateltava oli kokenut hoidon ahdistavaksi, mutta alkujärkytyksen jälkeen kesti hoidon loppuun asti. Haastateltava sanoi, ettei ole ollut flunssassa kertaakaan hoitojen jälkeen. Itse astmaan ja nivelrikkoon haastateltava ei osannut sanoa tarkkaan, oliko niihin hoidosta apua. Hän olisi valmis kokeilemaan hoitoa myös uudestaan.

Noin puolet haastateltavista oli täysin tyytyväisiä kylpylän terveyteen liittyvään palvelutarjontaan. He eivät osanneet mainita mitään, mitä voisi enemmän kylpylässä olla. Puolella haastateltavista oli pieniä kehittämisideoita. Erilaisia eteerisiä öljyjä ja mineraaleja toivottiin käytettävän kylpylässä enemmän. Lisäksi yksi haastateltava toivoi erityisesti hengitysteihin vaikuttavaa suola- ja inhalaatiohuonetta.

Mä en ainakaan keksi tässä kohtaa, mulle nää palvelut on ollu oikein loistavia.

Kylpylään toivottiin myös pieniä luentoja jollakin teemalla, esim. liikunta- tai ravitsemus-aiheilla. Lisäksi ”terveys-kanavan” idea tuotiin esiin. Hotellihuoneiden televisioissa voisi pyöriä terveysaiheisia tietoiskuja jollakin info-kanavalla, jota halutessaan voisi huoneessa katsoa. Tärkeänä pidettiin hyviä liikuntamahdollisuuksia ja terveellistä ruokaa. Myös psyykkistä terveyttä toivottiin huomioitavan enemmän esimerkiksi joogan ja keskustelujen avulla.

Telkkariski vois olla semmosii vaikka tietoiskuina, jotain mitä kannattaa tehdä ja miten kannattaa liikkua, se olis helppo niinku kattoo...

7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyö toteutettiin hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Se merkitsee ensisijaisesti eettisen ajattelun sisäistämistä sekä terveen järjen käyttöä, toisen kunnioittamista ja huomioon ottamista. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, aineiston analysoinnissa ja esittämisessä sekä tutkimuksen arvioinnissa. Aikaisempiin tutkimustuloksiin viittaaminen ja käytettyjen menetelmien raportointi tulee tehdä huolellisesti ja yksityiskohtaisesti. Vastuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta, rehellisyydestä ja vilpittömyydestä on ensisijaisesti tutkimuksen tekijöillä sekä tutkimusryhmällä ja tutkimusyksikön johtajalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132-133; Eriksson ym. 2012, 29; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 211-214.)

Tutkimuksen eettisyys on kaiken tieteellisen toiminnan lähtökohta. Tutkimusetiikka luokitellaan yleensä normatiiviseksi etiikaksi, jonka tavoite on vastata kysymykseen oikeista säännöistä, joita tutkimuksessa tulee noudattaa. Suomessa hoitotieteellistä tutkimusta ohjaa kansallinen lainsäädäntö ja erilaiset ohjeet. Tutkimuksen eettisyys on sitouduttu turvaamaan Helsingin julistuksen (1964) mukaisesti. Se toimii hoitotieteellisen tutkimuksen etiikan ohjeena. Keskeisimpiä lainsäädäntöjä, jotka ohjaavat hoitotieteellistä tutkimusta ovat muun muassa laki lääketieteellisestä tutkimuksesta (488/1999), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), henkilötietolaki (523/1999) ja potilasvahinkolaki (585/1992). (Eriksson ym. 2012, 29; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 211-214.)

Tutkimuksen tekoon liittyviä eettisiä ongelmakohtia voivat olla tutkimuslupa- ja tutkimusaineiston keruuseen sekä osallistumiseen ja tutkimuksesta tiedottamiseen liittyvät kysymykset ja ongelmat. Tutkimuksen eettisyys koskee myös tutkimuksen laatua. Tutkimussuunnitelman on oltava laadukas ja tutkimusasetelman työhön sopiva. Tutkimuksen toteuttamiseksi on tehtävä tutkimuslupahakemus ja saatava asianmukaiset tutkimusluvut. Tutkimuksen raportointi tulee olla tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukainen. Kirjoittaminen ja raportointi tulee olla selkeää, ymmärrettävää ja perusteltua. (Eskola & Suoranta

2005, 52; Tuomi & Sarajärvi 2009, 127.) Tutkimuseettisesti tutkimuksen teossa on kunnioitettava ihmisarvoa. Tutkimukseen osallistuvilla ei saa aiheutua vahinkoa eikä tutkittavaa saa loukata tutkimuksen tarkoituksista riippumatta. Yleisimpiin eettisiin kysymyksiin aineiston keruussa kuuluu se, millaisia hyötyjä ja haittoja tutkittaville tutkimuksesta on, miten osallistujien yksityisyys ja tutkimuksen luottamuksellisuus turvataan sekä miten vältetään tutkittavien harhaan johdattaminen. (Eskola & Suoranta 2005, 56-57.)

Opinnäytetyö toteutettiin hyvää eettistä käytäntöä noudattaen; haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastateltaville annettiin informaatiota opinnäytetyön luonteesta ja tarkoituksesta. Haastateltavien yksityisyys ja henkilötiedot turvattiin suorittamalla haastattelut suojassa mahdollisilta ulkopuolisilta kuulijoilta. Yksityisyyttä turvattiin myös sillä, että haastateltavien yksityisyyteen ei puututtu kysymällä arkaluonteisia tietoja. Aineiston käsittelyyn osallistuivat vain opinnäytetyön tekijät. Haastattelumateriaali säilytettiin koko opinnäytetyön teon ajan luottamuksellisesti ja hävitettiin työn valmistuttua asianmukaisesti. Haastatteluista saadut tulokset esitettiin opinnäytetyössä nimettöminä eikä tutkittavien henkilöllisyys paljastunut missään vaiheessa.

Ennen haastatteluja haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun ja kerättyjen tietojen käyttämiseen opinnäytetyössä (Liitteet 5 ja 6). Suostumuslomakkeista toinen kappale jäi opinnäytetyön tekijöille ja toisen kappaleen haastateltavat saivat itselleen. Suostumuslomakkeissa oli opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteen lisäksi opinnäytetyön tekijöiden yhteystiedot, jotta haastateltavilla oli myöhemmin mahdollisuus ottaa tekijöihin yhteyttä. Haastateltaville kerrottiin myös, että halutessaan osallistuminen oli mahdollista perua opinnäytetyön tekemisen aikana.

Tieteellisen tutkimuksen pyrkimyksenä on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Kvalitatiivista tutkimusta tehdään usein yksin, jolloin tekijä voi tulla helposti ”sokeaksi omalle työlleen”. Tässä opinnäytetyössä mahdollisuus tähän oli pieni, koska tekijöitä oli kaksi. Haastatteluiden analysointi tapahtui ns. kahteen kertaan eli molemmat opinnäytetyön tekijät kävivät läpi aineiston. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä ovat sen uskot-

tavuus, siirrettävyys, riippuvuus ja vahvistettavuus. Tutkimuksen uskottavuus perustuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. Tutkimuksen tulokset on kuvattava niin, että lukija ymmärtää tutkimuksen analysoinnin vaiheet sekä tutkimuksen vahvuudet ja rajoitukset. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 197-198.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksen raportissa voidaan käyttää suoria lainauksia esimerkiksi haastatteluteksteistä, millä voidaan varmistaa luotettavuus ja antaa lukijalle mahdollisuus aineiston keruun vaiheiden pohtimiseen. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 197-198.) Opinnäytetyön tulokset on kuvattu haastattelumateriaaleista saatuja tietoja vääristelemättä ja käyttämällä suoria lainauksia haastatteluista.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on usein kritisoitu tutkimuksiin osallistujien pienestä määrästä, subjektiivisuudesta sekä satunnaistamisen ja yleistettävyyden puutteesta. Laadullista tutkimusta on aina tarkasteltava sen omista lähtökohdista käsin. (Kylmä & Juvakka 2012.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa tarkkaa ohjetta, vaan sitä tulisi arvioida kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus painottuu. Tutkimuksen aihe ja tutkimusvaiheet tulee olla määritelty ja perusteltu huolellisesti. Tutkimuksen tuloksia pystytään arvioimaan kunnolla, kun on annettu riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty. Luotettavuutta voidaan myös arvioida tutkimuksen kestolla ja tutkijan sitoumuksella tutkimukseensa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141.)

Opinnäytetyön aihe ja tutkimusvaiheet on määritelty ja perusteltu huolellisesti. Opinnäytetyötä tehtiin yhteensä noin puolen vuoden ajan säännöllisesti ja siihen sitoutuen. Haasteena opinnäytetyön tulosten analysoinnissa ja luotettavuuden arvioinnissa oli se, että tuloksia ei voinut yleistää. Kohderyhmä oli melko pieni ja tulokset olivat haastateltavien omia mielipiteitä sekä kokemuksia. Vaikka haastattelut kestivät ajallisesti melko vähän aikaa, esitettyihin kysymyksiin saatiin kuitenkin kattavia vastauksia.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Sitä mukaa kun terveystietoisuus on kasvanut, on terveysmatkailu alkanut kasvattamaan suosiotaan Suomessa. Terveysmatkailun tavoitteena voi olla oman hyvinvoinnin edistäminen ja tasapainon saavuttaminen. Terveiden edistämiseksi hakeudutaan lisäksi entistä enemmän erilaisiin hoitoihin. Monet haluavat myös kokeilla uusia hoitomuotoja odotuksenaan terveyttä ylläpitävä tai sairauksia ennaltaehkäisevä vaikutus. Osa väestöstä taas hakeutuu hoitoihin saadakseen apua johonkin yksittäiseen vaivaan tai ongelmaan. (Suontausta & Tyni 2005, 39, 54-55.) Opinnäytetyön haastatteluihin osallistuneista kylpylän asiakkaista lähes kaikki olivat hyvinvointi- eli wellnesslomalla. Ainoastaan yksi haastateltava kertoi olevansa kylpylässä kuntoutumistarkoituksessa, minkä katsotaan kuuluvan terveydenhoitomatkailuun.

Aikaisemmin kylpylät keskittyivät pääsääntöisesti erilaisten vaivojen ja sairauksien hoitoon. Myöhemmin kylpylät alkoivat toimia myös viihdekylpylöinä, keskittyen perheiden vapaa-aikaan ja työkyvyn ylläpitämiseen. Nykypäivänä Suomessa on kylpylöitä eri tarkoituksiin, lähinnä huvi- ja viihdekylpylöitä sekä kuntoutus- ja hoivakylpylöitä. (Suontausta & Tyni 2005, 12-13.) Opinnäytetyön tuloksista selvisi, että kylpylään mentäessä ei yleensä tulla tarkemmin ajatelleeksi sillä olevan mitään erityisiä terveysvaikutuksia. Motiivina kylpyläkäynnille sanotaan usein olevan rentoutuminen ja virkistäytyminen, eikä sen välttämättä mielletä liittyvän suoranaisesti terveyteen. Kuitenkin syvemmin ajateltuna rentoutuminen ja virkistäytyminenkin kuuluvat yksilön terveyteen ja hyvinvointiin. Rentoutuminen ja stressin lievitys voidaan liittää kuitenkin paremmin henkiseen kuin fyysiseen terveyteen, koska loma itsessään ja aktiviteetteineen voi olla yksilölle fyysisesti raskasta.

Haastateltavat pitivät terveysmatkailua itsensä hoitamisena ja ajan ottamisena itselle. Kylpylämatkailun ja kylpylähoitojen koettiin kuuluvan terveysmatkailuun ja sitä pidettiin hyvänä vaihtoehtona. Terveysmatkailuun liitettiin kuuluvaksi lähinnä liikunnan, hyvän ravitsemuksen ja hyvän olon tunteet. Terveysmatkailua pidettiin enemmän terveyden edistämisenä ja ylläpitämisenä, mikä kuuluu hyvinvointimatkailuun. Kukaan haastateltavista ei osannut liittää sairauden tai jon-

kin vaivan hoitoa terveysmatkailuun. Terveysmatkailu oli haastateltaville käsitteenä hieman vaikea määritellä johtuen varmasti siitä, että terveyttä ja matkailua ei tulla useinkaan liittäneeksi yhteen.

Opinnäytetyön tulosten perusteella asiakkaat odottavat kylpyläkäynniltä rentoutumista ja virkistäytymistä sekä mahdollisuutta arjesta irrottautumiseen. Haastateltavilla oli suuriakin odotuksia liittyen kylpylähoitojen laadukkuuteen ja henkilökunnan ammattitaitoon. Haastateltavien odotukset kylpylähoitoja kohtaan vastasivat heidän kokemuksiaan niistä. Yleisimpiä odotuksia hoidoista olivat rentoutuminen, kivun lievitys sekä hyvän olon ja hyvän mielen saaminen. Haastateltavien kokemuksista kävi ilmi, että he olivat pääasiassa tyytyväisiä ottamiinsa hoitoihin ja heidän odotuksensa niitä kohtaan täyttyivät. Hoitojen lisäksi odotuksia oli ympäristön sekä monipuolisen ja terveellisen ruoan suhteen. Ympäristö onkin tärkeä asia viihtyvyyden ja rentoutumisen kannalta.

Kylpylän tarjoamia palveluita pidettiin monipuolisina, mutta omaa aktiivisuutta korostettiin. Omilla valinnoillaan pystyy rakentamaan lomalle sellaisen sisällön kuin haluaa ja tällä tavoin halutessaan voi huomioida terveytensä enemmän. Nykyään terveyttä pidetään yleisestikin enemmän aktiivisena kuin passiivisena käsitteenä. Hyvää terveyttä tavoitellaan terveellisillä elämäntavoilla, jotka ennaltaehkäisevät sairauksia ja vähentävät hoidon tarvetta. Haastatteluissa tuotiin esille, että kylpylässä voi itse valita, mitä palveluita siellä ottaa, miten paljon liikkuu ja minkälaista ruokaa siellä syö. Näillä valinnoilla on mahdollista vaikuttaa omaan terveyteensä. (Suontausta & Tyni 2005, 50.)

Kylpylähoitojen terveysvaikutuksien koettiin olleen haastateltavien mielestä pelkästään positiivisia. Hieronnasta lähes kaikilla oli kokemusta ja sen kerrottiin tuottavan hyvän mielen ja rentoutuneen olon lisäksi fyysisiä vaikutuksia. Haastateltavien kokemukset hieronnan vaikutuksista olivat pitkälti samankaltaisia kuin aiheesta tehtyjen tutkimusten tulokset osoittavat hieronnan fysiologisista vaikutuksista. Hieronnan kerrotaan parantavan verenkiertoa, lievittävän lihaskäspäntä ja vähentävän kipua (kappale 3.4). Nämä vaikutukset tulevat ilmi sekä teorialiedosta että haastateltavien kokemuksista. Yksi haastateltavista oli kokeillut huippukylmähoitoa kolmesti. Kappaleeseen 3.5 viitaten, huippukylmähoidon

on tutkittu vaikuttavan elimistön tulehdussolujen määrään ja tulehdusvälittäjäaineiden pitoisuuksiin sekä lievittävän nivelkipuja. Haastateltava kertoi, ettei ole sairastanut flunssaa kertaakaan hoitojen jälkeen, mutta astmaan tai nivelrikkoon ei kuitenkaan kokenut saavansa huomattavaa apua. Tietenkään yhden ihmisen kokemuksta ei voida pitää täysin luotettavana tietona siitä, että flunssattomuus liittyisi huippukylmähoitoon.

Terveiden ja hyvinvoinnin edistäminen on tärkeässä roolissa kylpylöiden tarjoamissa palveluissa. Erilaisten hoitojen lisäksi kylpylöissä voi olla mahdollisuus lääkärin, sairaanhoitajan/terveydenhoitajan ja fysioterapeutin palveluille. Ensimmäisistä näitä palveluita on tarjolla kuntoutuskylpylöissä. Tämä moniammatillinen henkilökunta mahdollistaa yksilön kokonaisvaltaisesta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimisen. Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että kylpylässä toivotaan olevan terveysaiheisia luentoja tai info-tilaisuuksia, joista saisi hyödyllistä tietoa esimerkiksi terveyden edistämisestä. Näitä luentoja voisi hyvinkin pitää kylpylässä työskentelevä sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Mielestämme sairaanhoitaja voisi myös tehdä kylpylässä perusteellisia terveystarkastuksia ja tarjota yksilöllistä ohjausta esimerkiksi terveellisiin elämäntapoihin. Näiden lisäksi sairaanhoitajalla voisi olla kylpylässä vastaanotto lieviä sairastumis- ja loukkaantumistapauksia varten.

Väestön ikääntyessä ja eliniän kasvaessa vanhempaa ikäluokkaa tulee olemaan yhä enemmän suhteessa nuorempaan väestöön. Kylpylöissä palveluita olisi hyvä suunnata myös enemmän iäkkäämmille ihmisille ja vastata enemmän heidän tarpeisiinsa. Yhtä henkilöä lukuun ottamatta kaikki haastateltavatkin olivat lähellä keski-ikää tai sitä vanhempia. Nykypäivänä ikääntyneet ihmiset ovat aiempaa terveempiä ja aktiivisempia. Heillä on vapaa-aikaa enemmän kuin nuoremmilla ja työikäisillä, ja tällöin terveys- ja hyvinvointimatkat voivat olla helpommin toteutettavissa. Kiinnostustakin terveysturmatkailua kohtaan varmasti löytyy, koska ikääntyville ihmisille terveys ja hyvän kunnon säilyttäminen ovat varmasti tärkeitä ja tavoiteltavia asioita.

Kylpylähoidoilla kerrotaan olevan runsaasti positiivisia vaikutuksia terveyteen, mutta kuitenkin tutkittua tietoa löytyy kohtalaisen niukasti. Vaikutuksia olisi hyvä

tutkia enemmän myös perusterveillä henkilöillä. Hoitojen vaikutuksista johonkin vaivaan tai sairauteen löytyy jonkin verran tutkimuksia, mutta yleisellä tasolla ei ole paljon aihetta tutkittu. Uusia hoitoja kehitetään jatkuvasti ja niidenkin vaikutusten tutkimiselle olisi mielestämme aihetta.

LÄHTEET

Arponen, R. & Airaksinen, O. 2001. Hoitava hieronta. 1. painos. Porvoo: WSOY

Crinnion, W. 2011. Sauna as a Valuable Clinical Tool for Cardiovascular, Autoimmune, Toxicant-induced and other Chronic Health Problems. *Alternative Medicine Review*.

Eriksson, K., Isola, A., Kyngäs, H., Leino-Kilpi, H., Lindström, Unni Å., Paavilainen, E., Pietilä, A-M., Salanterä, S., Vehviläinen-Julkunen, K., Åstedt-Kurki, P. 2012. *Hoitotiede*. 4., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Hamid, TA., Momtaz, YA., Abdul Rashid, SNS. 2010. Older women and lower self-rated health. *Educational Gerontology*.

Hannuksela, M. & Haahtela, T. 2009. Hivenaineet. *Duodecim terveyskirjasto*. Viitattu 3.2.2014 http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=alg00093.

Hannuksela, M. 2005. Kylpylähoitojen merkitys ihotautilien hoidossa. *Suomen Lääkärilehti* 12/2005 VSK 60.

Hannuksela, M. 2012. Sauna ja terveys. *Lääkärikirja Duodecim*. Viitattu 21.1.2014 http://www.terveyskirjasto.fi/kotisivut/tk.koti?p_artikkeli=dlk00927&p_teos=dlk&p_osio=&p_selaus=.

Hedman, J. 2007. Suolahuone astman täydentävänä hoitona? *Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim*. Viitattu 3.2.2014 http://www.duodecimlehti.fi.ezproxy.turkuamk.fi/web/guest/arkisto;jsessionid=D20558C7BF6304C3FDA1C4802DB4C446?p_p_id=Article_WAR_DL6_Articleportlet&_Article_WAR_DL6_Articleportlet_viewType=viewArticle&_Article_WAR_DL6_Articleportlet_tunnus=duo96812.

Helsingin julistus. 1964. Maailman Lääkäriliitto.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Inspirans 2009. Laadullinen tutkimus. Viitattu 5.9.2013 <http://www.inspirans.fi/laadullinen-tutkimus>.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. uudistettu painos. Sanoma Pro Oy.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2012. Laadullinen terveystutkimus. 2. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laki lääketieteellisestä tutkimuksesta 9.4.1999/488.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Mikkelsson, M. & Leppäluoto, J. 2005. Tekeekö kylmä hyvää? Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 121(4):462-4.

Mustajoki, P. 2012. Kohonnut verenpaine (verenpainetauti). Lääkärikirja Duodecim. Viitattu 23.10.2013 http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00034.

Myeong-Sook, J., Sahng L., Ikyul B., Myung-Haeng H., Kayeon, S., Yeong S. 2013. Effects of Aroma Massage on Home Blood Pressure, Ambulatory Blood Pressure, and Sleep Quality in Middle-Aged Women with Hypertension. Hindawi Publishing Corporation.

Pietilä, A.M. 2012. Terveiden edistäminen. Teorioista toimintaan. 1.-2., painos. Helsinki: Sano-ma Pro Oy.

Potilasvahinkolaki 25.7.1986/585.

Puuronen, A. 2006. Nuorisotutkimusverkosto. Terveystaju- Nuoret, politiikka ja käytäntö. Tam-pere.

Puustinen, A. & Rouhiainen, U-M. 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki: Edita Prima Oy.

SPAevidence 2010. Why This Portal's Time Has Come. Viitattu 13.1.2014 <http://www.spaevidence.com/spaevidence/why-this-portal>.

Suontausta, H. & Tyni, M. 2005. Wellness- matkailu. Helsinki: Edita Prima Oy.

Säteilyturvakeskus 2013. Säteilyn hyödyntäminen. Infrapunasaunat. Viitattu 13.3.2014 http://www.stuk.fi/sateilyn-hyodyntaminen/kodin_laitteet/fi_FI/infrapunasauna/.

Taskinen, K. 2011. Sauna - puhtaasti suomalainen. 1. painos. Saarijärvi: Kirjakaari.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014. Koettu terveys. Viitattu 30.1.2014 http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/eriarvoisuus/terveys/koettu-terveys.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Van Tubergen, A. & Van der Linden, S. 2002. Occasional piece. A brief history of spa therapy.

Virallisen ja vaihtoehtoisen terveydenhoidon työryhmä 1998. Täydentävät vaihtoehdot tervey-denhoidossa. Helsinki: Edita.

Vertio, H. 2003. Terveiden edistäminen. Helsinki: Tammi.

WelDest 2013. Health and well-being in tourism destinations. Viitattu 6.9.2013

<http://weldest.blogspot.fi/>.

Tiedonhakutaulukko

Tietokan- ta	Hakusan- at	Rajaukset	Osu- mat	Otsikon perusteel- la valittu	Abstraktin perusteel- la valittu	Kokoteks- tin perus- teella valit- tu
PubMed	Sauna therapy	Free full text available 5 years	21	1	0	1
	Massage effects	Free full text avail- able 5 years	194	1	1	1
Cinahl	Self-rated health	Linked full text Publica- tion date 2007-2014	194	1	0	1
Medic	Suola- huone	Vuosiväli 2005-2014	1	1	0	1
	Kylvyt	-	13	1	0	1
	Kylmä- hoito	Vuosiväli 2004-2014	7	1	0	1

Teemahaastattelun runko

Esitiedot: ikä, sukupuoli, kylpylässä olon aika

1. Terveystietoisuus

Kerro miksi tulitte kylpylään? (Miksi valitsitte kylpyläloman?)

Mitä mielestänne terveystmatkailu on?

Miten terveys ja hyvinvointi yhdistyvät kylpyläkäyntiin?

2. Kylpylässä käyntiin liittyvät odotukset

Millaisia odotuksia teillä on kylpylään liittyen?

Minkä/millaisten hoitojen kylpylässä odotatte vaikuttavan terveyteen? (positiivisesti/negatiivisesti)

Miten odotatte kylpylähoidon/hoidojen vaikuttavan fyysiseen ja/tai psyykkiseen terveyteen?

3. Kylpylässä käyntiin liittyvät kokemukset

Miten mielestänne kylpylässä huomioidaan terveys?

Mitä kylpylässä tarjottavia hoitopalveluita olette kokeilleet?

Millaisia terveysvaikutuksia olette hoidoilla huomanneet olevan?

Mitä terveyteen liittyvää toivoisitte kylpylässä olevan enemmän?

Interview structure

Pre-information: age, gender, duration of stay

1. Knowledge of health

Tell me why did you come to spa?

In your opinion what is health tourism/traveling?

How does health and wellbeing combine to your visit in spa?

2. Expectations of spa customers

What kind of expectations do you have concerning to the spa?

What kind of spa treatments do you expect to have an effect on health?
(positive/negative)

How do you believe spa treatments effect on the physical and/or mental health?

3. Experiences of spa customers

In your opinion how health is taken into consideration at spa?

What spa treatments have you tried at spa?

What kind of health effects have you noticed spa treatments to have?

What health-related do you wish spa to have more?

Tulosten luokittelu

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Aikaisempi käynti	Kylpylässä olon tarkoitus	Terveystietoisuus
Tuttu paikka		
Lyhyt matka		
Helppous		
Miellyttävä paikka		
Rentoutuminen		
Kodin arjesta irrottautuminen		
Kylpylän sijainti		
Hoidoista nauttiminen		
Tutustuminen kylpylään		
Kylpylöiden vertailu		
Lahjakortti		
Juhliminen		
Loma		
Ajallisesti lyhyt matka		
Helliminen ja hoito		
Saunominen ja uiminen		
Sairauden hoito, kuntoutus		
Liikunta		
Vaihtoehto	Terveysmatkailu	
Vinkkejä hyvään oloon		
Ajan ottaminen itselle		
Mitä vanhemmaksi tulee sitä tärkeämpää		
Hyvä ravitsemus		
Liikunta		
Terveysmatka henkisesti		
Rentoutuminen		
Itsensä hoitaminen		
Virkistytminen		
Avantouinti		
Lenkkeily		
Uiminen		
Kuntoilu		
Kylpylähoidot		
Kylpylämatkat		
Liikuntamatkat		
Hyvinvointikeskukset		
Hyvä ruoka		
Itseensä keskittyminen		

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	
Erilaisten elämäntapojen opetus			
Terveellisemmät elämäntavat			
Hyvä olo			
Oman hyvinvoinnin hakeminen			
Oman terveyden pönkittäminen			
Saunominen			
Kuntoutus			
Hoidoissa käyminen			
Irti arjesta			
Turkkilaiset saunat			
Sosiaalinen kanssakäyminen	Terveys ja hyvinvoinnin yhdistyminen kylpyläkäyntiin		
Erilaisten ihmisten tapaaminen			
Mukava henkilökunta			
Kävely ulkona			
Lähtee vähän paremmassa kunnossa mitä tulee			
Rentoutuminen			
Kuntosali			
Uiminen			
Kahdenkeskinen aika			
Henkisesti ja ruumiillisesti parempi olo			
Henkinen hyvinvointi			
Hieronta			
Stressin taakse jättäminen			
Työstressin poistaminen			
Hyvä olo hetkellisesti/muutamaksi päiväksi			
Liikuntamuoto			
Piristävää			
Ulkosauna/pihasauna		Odotukset kylpylää kohtaan	Kylpylässä käyntiin liittyvät odotukset
Mineraalit (suola, jodi)			
Tuttu paikka			
Ihana ruoka			
Kasvohoito			
Rentoutuminen			
Kahdenkeskinen yhdessä-olo puolison kanssa			
Iltaohjelma			

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	
Arjesta irtautuminen			
Korkeatasoiset hoidot			
Ammattitaitoiset hierojat			
Toimivuus			
Hyvän olon hakeminen			
Hoidot			
Miellyttävä käynti			
Hyvä ruoka			
Rentouttavaa aikaa ystävän kanssa			
Kylpylään tutustuminen			
Hyvä mieli ja olo			
Yhdessäolo puolison/ystävien kanssa			
Piristyminen			
Kunnon hieronta			Minkä/millaisten hoitojen odotetaan vaikuttavan terveyteen ja hyvinvointiin
Ulkona yhdessä liikkuminen			
Kävely ryhmässä			
Kulttuurin ja liikunnan yhdistäminen			
Reipas kävely			
Savihoito			
Hieronta			
Uiminen			
Kasvohoito			
Liikunta			
Lääkärit ja terveydenhoitajat			
Liikuntamahdollisuudet			
Kokonaisuus (pikkuloma)			
Itsehoito			
Sauna			
Rentoutus			
Kivun lievitys hoidosta			
Uiminen			
Vesi elvyttävä elementti			
Rentoutuminen	Kylpylähoitojen odotetut vaikutukset fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen		
Arjessa jaksaminen			
Väsymyksen lievittyminen			
Fyysinen ja psyykinen terveys			
Hyvä olo			
Helpotus vaivoihin			
Jaksaa paremmin			

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Ihmisten tapaaminen		
Positiivinen vaikutus		
Henkinen hyvinvointi		
Rauhoittaa		
Lihasten rentoutuminen		
Pehmeämpi iho		
Arjesta irtautuminen		
Hyvä mieli ja olo		
Fyysinen hyvinvointi		
Liikkuminen mukavampaa		
Passiivisesti		
Asiakkaan oltava itse aktiivinen		
Terveelliset ja kevyet ruoat ja juomat		
Hieronnat		
Lääkärit ja terveydenhoitajat		
Lääkärintarkistus Virossa		
Monipuolinen tarjonta		
Omista valinnoista kiinni		
Musiikki		
Valaistus		
Vettä tarjolla maksutta		
Mukavat istuimet ja lepuoluolit		
Kaunis maisema ja värit		
Kaikkien aistien kautta		
Positiivinen noidankehä		
Kylpylän tarkoitus		
Paljon vaihtoehtoja		
Kattava hoitotarjonta		
Kaunis ympäristö		
Liikuntaohjelma		
Hyödylliset hoidot		
Terveys ja hyvinvointi profiili		
Hyvin huomioidaan		
Positiivinen henkilökunta		
Kylvyt	Hoitokokemukset	
Hieronta		
Intialainen päähieronta		
Niska-hartiaseudun hieronta		
Kasvohoito		
Ruusukylpy		

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Kylmähoito		
Jäähoito		
Kuumakivihoito		
Savihoito		
Vesihieronta		
Liikkuminen ja kävely		
Klassinen hieronta		
Pedikyyri		
Jalkahoito		
Käsihoito		
Uinti		
Yrttikylvyt		
Lenkkeily		
Suolahoito		
Vetreys	Hoitojen terveysvaikutukset	
Jaksaa paremmin		
Notkeampi		
Ketterämpi olo		
Levottomiin jalkoihin helpotus		
Hyvä uni		
Verenkierron tehostuminen		
Apu astmaan		
Ei flunssaa		
Rentoutunut olo		
Jumitukset poistuu		
Nollaaminen		
Oleelliseen keskittyminen		
Kiireen unohtaminen		
Kivun väheneminen		
Hyvä mieli		
Iho paranee		
Hyvän olon tunne		
Kolotus häviää		
Parempi olo		
Virkistytminen		
Pienet luennot jollain teemalla	Mitä terveyteen liittyvää kylpylässä voisi olla enemmän	
Tietoisku tv-kanavalla		
Eteeriset öljyt		
Suola		
Suolahuone/inhalaatiohuone		

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Jooga		
Hengellinen puoli		
Keskustelua		
Hyvät liikuntamahdollisuudet		
Kuntosali		
Terveellinen ruoka		
Hierontaa eri muodoissa		
Savihoito		

Haastattelun suostumuslomake

Suostumus haastatteluun ja siinä saatujen tietojen käyttämiseen opinnäytetyössä

Opinnäytetyö: ”Asiakkaan odotukset ja kokemukset kylpylähoitojen terveellisyydestä”.

Olemme sairaanhoitajaopiskelijoita Turun ammattikorkeakoulusta. Tarkoituksenamme on tässä opinnäytetyössä kuvata ja selvittää kylpylän asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia. Haastattelut nauhoitetaan, jonka jälkeen ne kirjoitetaan puhtaaksi. Haastateltavien henkilöllisyys pidetään salassa ja haastatteluja analysoivat ja käsittelevät vain opinnäytetyön tekijät. Nauhoitteet ja haastattelumateriaali hävitetään analysoinnin jälkeen.

Suostun osallistumaan edellä mainittuun opinnäytetyön haastatteluun. Osallistuminen on vapaaehtoista ja mikäli myöhemmin haluatte perua osallistumisenne, voitte ottaa meihin yhteyttä keväääseen 2014 asti.

Päiväys _____

Allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____

Heidi Ilvonen heidi.ilvonen@students.turkuamk.fi

Anne Koivisto anne.koivisto@students.turkuamk.fi

Kiitos osallistumisestanne!

Consent form for interview**Consent for the interview and using the received information in the thesis**

Thesis: "Customer's expectations and experiences of healthiness of spa treatments"

We are nurse students from Turku University of Applied Sciences. Our intention in this thesis is to describe and explain the spa customers' expectations and experiences. The interviews will be recorded, after which they will be transcribed. The interviewees' identity will be kept confidential and interviews are analyzed and dealt only with the authors of the thesis. Recordings and interview materials will be disposed after the analysis.

I agree to participate in this thesis for an interview. Participation is voluntary, and if later you wish to cancel your participation, you may contact us by spring 2014.

Date _____

Signature _____

Print name _____

Heidi Ilvonen heidi.ilvonen@students.turkuamk.fi

Anne Koivisto anne.koivisto@students.turkuamk.fi

Thank you for participating!